



Comment

Analyse des utilisateurs

Boîte à outils pour l'évaluation du paysage de l'agriculture numérique



TechChange



DEVELOPMENT
GATEWAY
An IREX Venture

BOÎTE À OUTILS POUR L'ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'AGRICULTURE NUMÉRIQUE: ANALYSE DES UTILISATEURS

AOÛT 2023



Le programme DAS (Digital Advisory Support Services for Accelerated Rural Transformation) est un dispositif financé par une subvention du Fonds international de développement agricole (FIDA). Le consortium de partenaires DAS comprend Development Gateway : an IREX Venture, TechChange, et JengaLab.

Ce document a été produit avec l'aide financière du FIDA. Les résultats, opinions, interprétations et conclusions exprimés dans cette publication sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues du FIDA, de son Conseil d'administration, de ses membres ou de tout État membre qu'ils représentent. Le FIDA ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans cet ouvrage. Les frontières, couleurs, dénominations et autres informations figurant sur les cartes de cet ouvrage n'impliquent aucun jugement de la part du FIDA quant au statut juridique d'un territoire ou à l'approbation ou l'acceptation de ces frontières.

Auteurs:

Development Gateway : une initiative de l'IREX

Annie Kilroy et Lindsey Fincham Avec le Soutien de Kelley Sams, Andrea Ulrich, Victoria Blackham et Christina Hernandez

TABLE DES MATIÈRES

Historique et contexte	4
Combien de fois peut-on dire "Utilisateur" dans une boîte à outils?	4
Persona de l'utilisateur: Se concentrer sur l'utilisateur	5
Qu'entend-on par "User Persona"?	6
Personas d'utilisateurs communs dans les évaluations de l'écosystème numérique	6
Variables d'analyse	7
Cas d'utilisation: Se concentrer sur la pratique	8
Cas d'utilisation de la technologie	8
Cas d'utilisation des données	9
Cas d'utilisation pour une évaluation de l'écosystème numérique	11
Histoires d'utilisateurs: Se concentrer sur les besoins ou les avantages	11
Parcours de l'utilisateur: Se concentrer sur la tâche	13

HISTORIQUE ET CONTEXTE

Toute approche de l'évaluation des écosystèmes numériques devrait mettre l'accent sur la conception centrée sur l'utilisateur. **Comprendre les cas d'utilisation, explorer les incitations et l'espace de décision des principales parties prenantes, et appliquer les principes de conception centrée sur l'utilisateur aux solutions et aux recommandations conduira à une utilisation plus efficace, équitable et durable des données et du numérique.**

La section 01: Introduction traite de l'importance de fonder les évaluations des écosystèmes numériques sur des "cas d'utilisation" et de comprendre les parties prenantes, les utilisateurs et les personas d'utilisateurs.

Cet outil examine comment les histoires d'utilisateurs et les parcours d'utilisateurs peuvent aider à développer des méthodologies d'évaluation centrées sur l'utilisateur, des résultats de rapports, des recommandations et des exigences techniques.

COMBIEN DE FOIS PEUT-ON DIRE "UTILISATEUR" DANS UNE BOÎTE À OUTILS?

Il y a beaucoup de termes et de jargon "utilisateur" dans le domaine du numérique et des données pour le développement, ce qui peut être très déroutant! Il y a de nombreuses interprétations et... *cas d'utilisation*... pour chacun d'entre eux toujours le même format: En tant que [user persona], je veux [un type de fonctionnalité] pour pouvoir [obtenir une valeur spécifique].

- **Parcours de l'utilisateur** - Il s'agit d'énoncés ou de visualisations qui montrent comment les personas utilisateurs prennent des décisions ou accomplissent des processus en utilisant la technologie ou les données. Comme les récits d'utilisateurs, ils aident à répondre à la question du comment, mais ne sont pas tenus de suivre un format ou une structure définis.

Lorsqu'on examine un écosystème de données ou un écosystème numérique, l'objectif est le suivant:

- 1) Comprendre les différents types de groupes d'utilisateurs (personas) ciblés,
- 2) Apprenez pourquoi les groupes d'utilisateurs interagissent avec les données/technologies (cas d'utilisation),
- 3) Déterminer comment certaines fonctionnalités d'un outil apportent de la valeur aux utilisateurs (récits d'utilisateurs), et
- 4) Identifier les processus requis pour chaque décision (parcours de l'utilisateur).

Durée	Focus	À quelle question répond elle sur les données ou l'écosystème numérique ?	Format
Persona de l'utilisateur	Données Technologie Évaluation de l'écosystème	Qui	Déclaration
Cas d'utilisation	Données Technologie Évaluation de l'écosystème	Pourquoi	En tant que [persona utilisateur], je souhaite [utiliser un ensemble de données X OU un rapport d'évaluation] afin de pouvoir [prendre une décision Y].
Histoires d'utilisateurs	Utilisateur Données/Technologie	Comment (valeur)	En tant que [persona utilisateur], je veux [fonction X] pour pouvoir [obtenir la valeur Y]
Parcours de l'utilisateur	Utilisateur Données/Technologie	Comment (processus)	Déclaration ou visuel

PERSONA DE L'UTILISATEUR: SE CONCENTRER SUR L'UTILISATEUR

La partie la plus importante de l'évaluation d'un écosystème ou de la conception d'un logiciel est de comprendre qui utilise les données ou la technologie, car cela permet de s'assurer que les besoins uniques du plus grand nombre d'utilisateurs possible sont satisfaits. L'analyse des **personas d'utilisateurs** est un moyen utile d'organiser les résultats de l'évaluation, de développer des résultats

analytiques pour un retour d'information rapide et de structurer des résultats et des recommandations percutants dans un rapport.

QU'ENTEND-ON PAR USER PERSONA (PERSONA D'UTILISATEUR) ?

Les personas d'utilisateurs peuvent se référer à un individu (dans un écosystème très restreint) ou à un groupe d'individus qui partagent un rôle ou une fonction commune en relation avec les données ou la technologie. Par exemple, les *statisticiens* du ministère de l'agriculture interagissent avec les données d'une manière très particulière, très différente de celle des *décideurs politiques*. De même, les bureaux agricoles *infranationaux* ont des besoins et des responsabilités en matière de communication de données différents de ceux des organismes de coordination *fédéraux* ou *internationaux*. Par conséquent, les différents profils d'utilisateurs du ministère de l'agriculture pourraient inclure des statisticiens, des décideurs politiques, du personnel infranational et du personnel fédéral/du siège.

Utilisez les connaissances des parties prenantes recueillies lors de l'analyse documentaire, des entretiens sur les informations clés et d'autres processus de co-conception pour développer votre compréhension des personas d'utilisateurs.

Les profils d'utilisateurs sont différents des *parties prenantes*. Les parties prenantes sont globales et comprennent tous ceux qui bénéficieraient ou souffriraient de la réussite ou de l'échec du projet d'écosystème de données/numérique, même s'ils n'utilisent pas directement la technologie. Un exemple de partie prenante non utilisatrice est le patient d'un hôpital où un nouveau système de dossiers médicaux est mis en œuvre. **Les personas d'utilisateurs sont généralement des sous-ensembles de parties prenantes qui utilisent directement (ou espèrent utiliser) les données ou l'écosystème numérique sur lequel l'évaluation est axée.**

Les "user personas" ne doivent pas nécessairement suivre un format ou une structure distincte, mais pour une évaluation des données et des écosystèmes numériques, **chaque user persona doit comprendre des descriptions des éléments suivants:**

- Objectifs et motivations
- Points faibles actuels
- Principale(s) tâche(s) que le groupe d'utilisateurs est en train - ou veut - accomplir

PERSONAS D'UTILISATEURS COMMUNS DANS LES ÉVALUATIONS DE L'ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

Parmi les profils d'utilisateurs couramment utilisés dans les évaluations des écosystèmes de l'agriculture numérique, on peut citer

- Personnel des bureaux de pays et des programmes du FIDA
- Personnel du ministère de l'agriculture
- Personnel du ministère des finances
- Personnel du ministère des communications et des technologies

- Conseillers de programme/thème
- Analystes de données
- Conseillers en statistiques
- Spécialistes du suivi et de l'évaluation
- Organisations d'agriculteurs
- Chercheurs
- Associations de distributeurs d'intrants agricoles (par exemple, réseaux de semences et d'engrais)
- Partenaires de développement
- Institutions financières internationales (par exemple, Banque africaine de développement, Banque mondiale)
- Organisations des Nations unies (par exemple, FAO, PAM, PNUD, FENU)

Les personas d'utilisateurs peuvent également faire la distinction entre des catégories d'utilisateurs, telles que

- Personnel au niveau de l'État/de la province par rapport au personnel du siège/de la région
- Ceux qui travaillent régulièrement avec la technologie (analystes) par rapport à ceux qui ne le font pas (politiques)
- Experts en la matière ou généralistes transversaux

VARIABLES D'ANALYSE

D'autres distinctions et variables d'analyse (*voir section 06: Cartographie des parties prenantes*) peuvent également être utilisées de manière stratégique pour adapter les recommandations et hiérarchiser les personas d'utilisateurs:

- **Prise De Décision:** Hiérarchiser les besoins des utilisateurs dans l'ordre suivant: élevé > moyen > faible.
- **Utilisation De La Technologie:** Hiérarchiser les besoins des utilisateurs dans l'ordre suivant: élevé > moyen > faible
- **Un Ou Plusieurs Portefeuilles:** Équilibrer les priorités entre les généralistes (plusieurs portefeuilles) et les experts en la matière (un seul portefeuille); être conscient des différents cas d'utilisation et des exigences.

Exemple: Personnages d'utilisateurs

Personnages d'utilisateurs du DFID¹

Persona de l'utilisateur	Prise de décision	Utilisation des données	Un ou plusieurs portefeuilles
Stratège organisationnel	HAUT	BAS	NOMBREUX
Stratégiste de portefeuille	HAUT	BAS	UN
Gestionnaire de programme	HAUT	MOYEN	UN
Personnel du programme national	MOYEN	MOYEN	(EN GÉNÉRAL) UN
Personnel du programme central	MOYEN	MOYEN	(EN GÉNÉRAL) UN
Personnel des programmes multilatéraux	MOYEN	MOYEN	(EN GÉNÉRAL) NOMBREUX
Conseillers analytiques	BAS	HAUT	LES DEUX
Conseillers politiques	BAS	HAUT	LES DEUX

CAS D'UTILISATION: SE CONCENTRER SUR LA PRATIQUE

CAS D'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE

Dans le cadre du développement de logiciels, les cas d'utilisation technologiques décrivent le fonctionnement d'une solution une fois qu'elle est achevée. Les cas d'utilisation technologique sont l'application la plus courante du terme "cas d'utilisation".

La formule d'un cas d'utilisation d'une technologie est la suivante:

En tant que [persona utilisateur], je veux [type de fonction] pour pouvoir [en tirer une valeur spécifique]

Un cas d'utilisation de la technologie peut avoir de nombreuses exigences techniques sous-jacentes, et un cas d'utilisation des données peut informer de nombreux résultats et recommandations d'évaluation (les cas d'utilisation des données sont définis dans la section suivante).

Parallèlement, les cas d'utilisation de la technologie sont également communément appelés "récits d'utilisateurs". Afin d'éviter toute confusion avec les cas d'utilisation des évaluations ou des données, dans la présente méthodologie d'évaluation des écosystèmes, **nous nous référons généralement aux données et aux évaluations en termes de "cas d'utilisation" et aux cas d'utilisation des technologies en tant que "récits d'utilisateurs"**.

CAS D'UTILISATION DES DONNÉES

Les cas d'utilisation des données décrivent comment un point de données, une source ou un élément d'information particulier est utilisé pour conduire la prise de décision.

La formule pour un cas d'utilisation des données est la suivante:

En tant que [persona utilisateur], je veux [utiliser un type de données] pour pouvoir [prendre une décision]

Comme vous pouvez l'imaginer, il existe probablement un nombre infini de cas d'utilisation des données hypothétiques que vous pourriez trouver en remplissant les blancs de la formule ci-dessus. Cependant, **il est important que les cas d'utilisation des données que vous développez soient explicitement cités par les utilisateurs - soit comme une décision qu'ils aimeraient prendre dans leur rôle, soit comme une décision qu'ils prennent activement dans leur rôle.**

Cette compréhension directe du point de vue de l'utilisateur vous permettra de concevoir des solutions qui répondent aux besoins exprimés.

Une autre façon d'envisager les besoins des utilisateurs est de considérer ce qu'un utilisateur "doit avoir" pour prendre une décision, par opposition à ce qu'il "devrait avoir" ou "pourrait avoir" pour prendre une décision encore plus éclairée.

Ces distinctions entre ce qui est nécessaire et ce qui est souhaitable sont particulièrement utiles lorsque vous n'êtes pas en mesure de mettre en œuvre certaines ou toutes les recommandations nécessaires à la réalisation d'un cas d'utilisation en raison de diverses contraintes (pour en savoir plus sur les contraintes et les recommandations, voir la section XX : Recommandations).

Exemple: Cas d'utilisation des données du ministère du développement international (DFID)²

Persona de l'utilisateur	Cas d'utilisation 1		Cas d'utilisation 2	
	Je veux... (données)	Pour que je puisse... (décision)	Je veux... (données)	Pour que je puisse... (décision)
En tant que (n)				
Organisationnel stratège	Comparer les dépenses avec les indicateurs externes par pays (c'est à-dire le produit intérieur brut, le taux de pauvreté, l'analphabétisme, etc.)	Évaluer l'adéquation de l'allocation des fonds	Examiner les indicateurs principaux dans l'ensemble des portefeuilles	Évaluer les forces et les faiblesses de la stratégie
Stratège de portefeuille	Examiner les indicateurs principaux dans l'ensemble du portefeuille	Évaluer l'adéquation de l'allocation des fonds	Comparer les résultats des partenaires externes et les résultats	Comprendre l'avantage comparatif et donner la priorité à la programmation en conséquence
Gestionnaire de programme	Voir les compétences et les lacunes en matière de ressources humaines, ainsi que les informations sur les dépenses du DFID.	Évaluer les risques du programme	Partager les données avec d'autres équipes du DFID et des partenaires extérieurs	Appliquer les leçons tirées de l'expérience et éviter la duplication des efforts
Personnel du programme national	Examiner les statistiques nationales désagrégées	Conception autour des nuances d'un pays et de régions/districts particuliers	Recueillir des informations sur les activités d'autres bailleurs de fonds au niveau du projet	Coordonner la stratégie et la mise en œuvre
Personnel du programme central	Visualiser les coûts unitaires des options de livraison pour l'ensemble des projets	Évaluer le rapport qualité-prix	Examiner les résultats désagrégés du programme ainsi que les informations contextuelles	Personnaliser les interventions en fonction de leur environnement
Personnel des programmes multilatéraux	Examiner les données de résultats ventilées par type d'intervention	Déterminer l'avantage comparatif du DFID	Examiner les progrès réalisés par d'autres bailleurs de fonds, agences et pays	Évaluer et revoir les performances des partenaires

²Source Développé par Development Gateway en partenariat avec le Département pour le développement international, 2018.

Conseiller analytiques	Comparer les résultats avec les dépenses	Calculer le rapport qualité-prix	Examiner les définitions de données normalisées	Comparer les résultats et éclairer la prise de décision
Conseillers politiques	Examiner les données relatives aux résultats en temps opportun dans mon domaine d'action	Informar la planification stratégique à long et à court terme	Comparer les dépenses avec les besoins extérieurs par pays	Évaluer l'adéquation de l'allocation des fonds du DFID

CAS D'UTILISATION POUR UNE ÉVALUATION DE L'ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

Tout au long de ce guide, le "cas d'utilisation de votre évaluation" fait référence à la **manière dont le rapport final (et les résultats analytiques qui l'accompagnent) devrait être utilisé par le public cible de l'évaluation**: généralement votre organisation, votre projet, votre partenaire ou votre bailleur de fonds (par exemple, le FIDA). En d'autres termes, le cas d'utilisation de l'évaluation de l'écosystème numérique répond à la question suivante: **qui lit ce rapport d'évaluation et comment peut-il l'utiliser?**

Les cas d'utilisation de l'évaluation aident à définir le public ou le lecteur prioritaire de l'évaluation, y compris le rapport, les entretiens et les analyses et cartographies des utilisateurs. Bien qu'il n'existe pas de formule toute faite pour ce type de cas d'utilisation, une évaluation de l'écosystème numérique doit avoir un champ d'application clairement défini. Utilisez ce champ d'application et les conversations avec les parties prenantes (en particulier lors des réunions de lancement et du rapport initial) pour définir et affiner le cas d'utilisation de l'évaluation.

Par exemple, les cas d'utilisation de l'évaluation doivent répondre aux questions suivantes;

- Comment le FIDA devrait-il intégrer l'agriculture numérique dans son prochain programme d'opportunités stratégiques par pays (COSOP) ?
- Comment les programmes actuels ou prévus du FIDA devraient-ils utiliser l'agriculture numérique pour atteindre leurs objectifs ?
- Quelles sont les solutions agricoles numériques les plus demandées en [pays]?

HISTOIRES D'UTILISATEURS: SE CONCENTRER SUR LES BESOINS OU LES AVANTAGES

Les histoires d'utilisateurs décrivent les caractéristiques ou les fonctionnalités de haut niveau qu'un système ou une solution doit inclure pour apporter une certaine valeur à un utilisateur. Les récits d'utilisateurs sont destinés à éclairer les exigences techniques. Cependant, les récits **d'utilisateurs ne sont pas des exigences techniques en soi, car ils n'expliquent pas comment une fonctionnalité doit être mise en œuvre - ils révèlent simplement qu'une certaine fonctionnalité de haut niveau est nécessaire.**

Les exigences techniques sont conçues pour dire aux développeurs ce qu'ils doivent faire, tandis que les récits d'utilisateurs aideront l'équipe à se poser les bonnes questions et à rester concentrée sur la valeur, même s'ils ne détiennent pas toutes les réponses. Comme pour de nombreux résultats d'évaluation, les conversations et les processus de réflexion qui sous-tendent l'élaboration des histoires d'utilisateurs, ainsi que les possibilités de solliciter et d'intégrer des commentaires, sont plus importants qu'une liste interminable d'histoires d'utilisateurs parfaitement définies. Prenons l'exemple de l'histoire de l'utilisateur suivante:

En tant qu'[analyste de programme], je veux [examiner les dépenses budgétaires dans le temps] afin de pouvoir [suivre la mise en œuvre du programme]

L'histoire indique simplement que l'analyste de programme doit examiner les dépenses dans le temps (caractéristique) - elle n'indique pas s'il faut utiliser un graphique à barres ou à lignes ou un tableau, ni à quels intervalles les données doivent être enregistrées. En d'autres termes, **l'équipe d'évaluation et l'auditoire de l'évaluation peuvent définir le "quoi" par le biais d'histoires d'utilisateurs, puis un développeur de logiciel peut décider du "comment"**. Par conséquent, au lieu d'être considérées comme des exigences techniques, les histoires d'utilisateurs devraient être utilisées comme des "espaces réservés" pour des conversations futures sur des exigences plus détaillées - c'est là leur principale valeur ajoutée.

Exemple

Histoires d'utilisateurs

Récit d'utilisateur vague	Meilleure histoire d'utilisateur	Pourquoi cette histoire d'utilisateur est-elle meilleure ?
En tant qu'[utilisateur mobile], je veux [pouvoir paramétrer l'application] pour qu'[elle ne télécharge des données que lorsque je suis en Wi-Fi].	En tant qu'[utilisateur mobile], je souhaite [limiter les téléchargements utilisant des données cellulaires] afin de [ne pas dépasser mon forfait/facture de données].	L'histoire d'utilisateur vague n'a pas d'énoncé de valeur. Les bons récits d'utilisateur présentent des caractéristiques générales et des énoncés de valeur spécifiques. Cela permet aux développeurs de logiciels d'être créatifs - il existe plus d'une façon de concevoir des fonctionnalités dans l'application afin d'éviter de dépasser le forfait cellulaire de l'utilisateur.
En tant qu'[utilisateur de téléphone portable], je souhaite [télécharger ma position et modifier mon profil] afin de [pouvoir partager ma position avec mes amis].	En tant qu'[utilisateur de téléphone portable], je veux [partager ma position avec mes amis] pour qu'[ils soient jaloux].	L'histoire d'utilisateur vague n'est pas indépendante et énumère trop de fonctionnalités. Les bonnes histoires d'utilisateurs sont indépendantes: le partage de la localisation avec les amis est l'objectif final indépendant, qui peut nécessiter ou non le téléchargement de localisations ou la modification de profils. Les déclarations de valeur ont également des implications pour l'expérience de l'utilisateur et l'interface de ces fonctionnalités.

PARCOURS DE L'UTILISATEUR: SE CONCENTRER SUR LA TÂCHE

Les parcours utilisateurs diffèrent des récits utilisateurs car ils se concentrent sur l'accomplissement d'une tâche (par exemple, ouvrir une page sur un téléphone), qui est une réalisation plutôt qu'une valeur. Pourquoi voulez-vous ouvrir une page sur votre téléphone ? Prenons l'exemple suivant :³



Ressources Humaines

Suivre les informations relatives aux ressources humaines telles que la disponibilité du personnel, la répartition et la charge de travail à travers MoAIWD.



Utilisateurs cibles et exemple de parcours

MoAIWD ; partenaires de développement

En tant que Responsable du Développement Agricole de District, j'ai besoin de savoir quels postes sont vacants pour pouvoir demander le déploiement de nouveau personnel.

Les parcours utilisateurs décrivent la série d'étapes qu'un persona donné suit pour mener à bien un processus ou une décision spécifique à l'aide d'un ensemble de données ou d'une technologie spécifique. Les parcours utilisateurs sont similaires aux cas d'utilisation, mais se concentrent sur le *parcours* et le *processus* plutôt que sur la *fonctionnalité* ou la *valeur*. Les parcours d'utilisateurs permettent **également de s'assurer que toute solution répond à ces besoins.**

Les parcours des utilisateurs peuvent donc être utiles lors des évaluations de la compréhension:

- Lorsque les données existantes ou les processus numériques doivent être maintenus; ou
- Lorsque les processus améliorés sont bien compris et définis
- *Dans les écosystèmes numériques et de données complexes où les processus gouvernementaux ou organisationnels sont difficiles à réviser, une combinaison des scénarios ci-dessus est souvent vraie !*

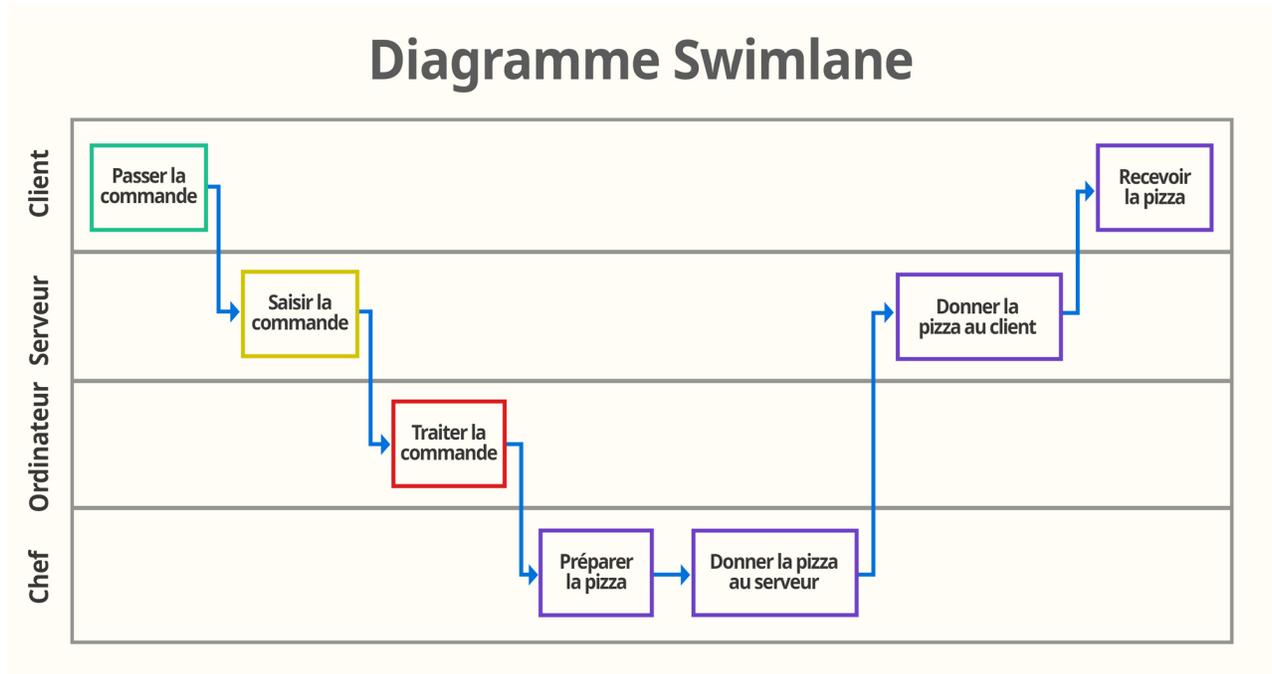
Pour comprendre les parcours des utilisateurs dans des écosystèmes numériques et de données complexes, il est utile d'identifier les phases de la prise de décision fondée sur les données pour chaque profil d'utilisateur - la meilleure façon d'y parvenir est de mener des entretiens semi-structurés. Pour

³ Passerelle de développement. Cadre conceptuel pour la conception du système national d'information sur la gestion de l'agriculture (NAMIS). 2019. Pg34
[https://developmentgateway.org/wp-content/uploads/2020/10/Conceptual - Framework-for-the-Design-of-the-NAMIS-19.pdf](https://developmentgateway.org/wp-content/uploads/2020/10/Conceptual-Framework-for-the-Design-of-the-NAMIS-19.pdf)

plus d'informations sur la manière de mener de bons entretiens afin de comprendre ces processus de prise de décision, voir la section 03: Entretiens et guides d'entretien.

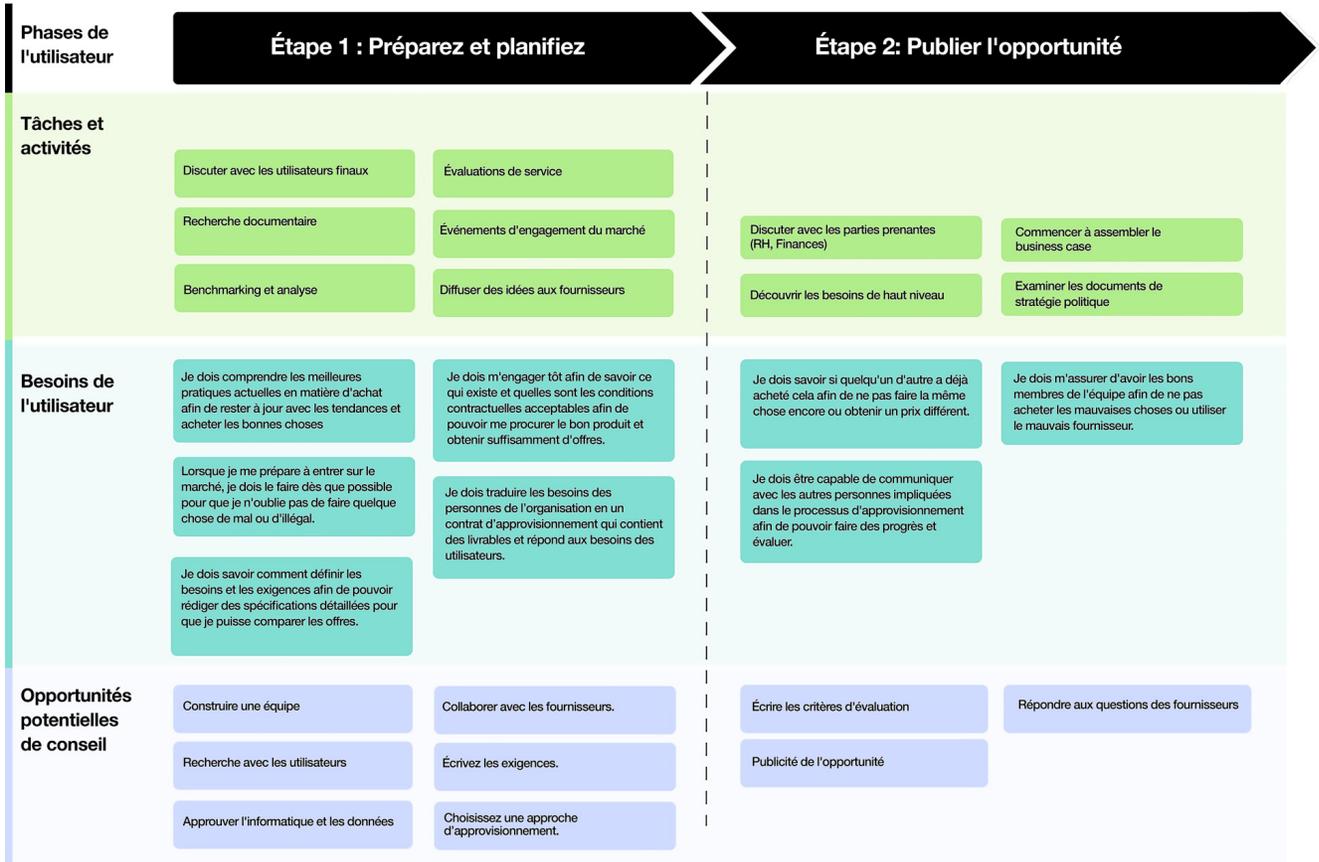
Une fois que vous avez recueilli des informations à partir d'entretiens avec des informateurs clés ou d'autres méthodes, organisez-les visuellement ou écrivez-les en étapes claires afin que le processus soit explicite pour l'équipe d'évaluation et le public.

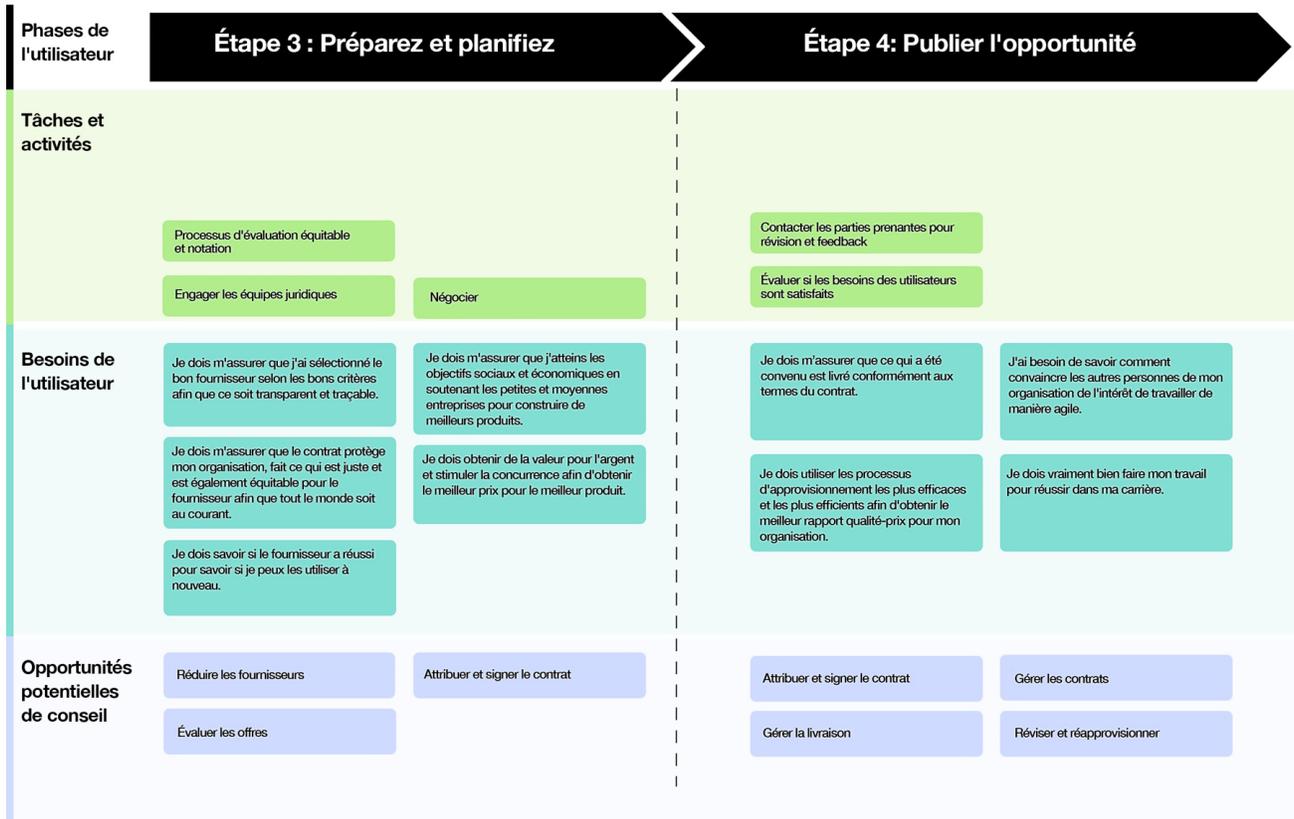
L'un des exemples les plus simples de parcours visuel de l'utilisateur est le diagramme Swimlane: ⁴ La figure ci-dessous illustre le parcours de l'utilisateur qui commande et prépare une pizza:



Vous trouverez ci-dessous un autre exemple de diagramme de type "swimlane" qui décrit le parcours de bout en bout de l'utilisateur d'une plateforme numérique de passation de marchés, Sistem Tender Online:

Parcours d'approvisionnement de bout en bout

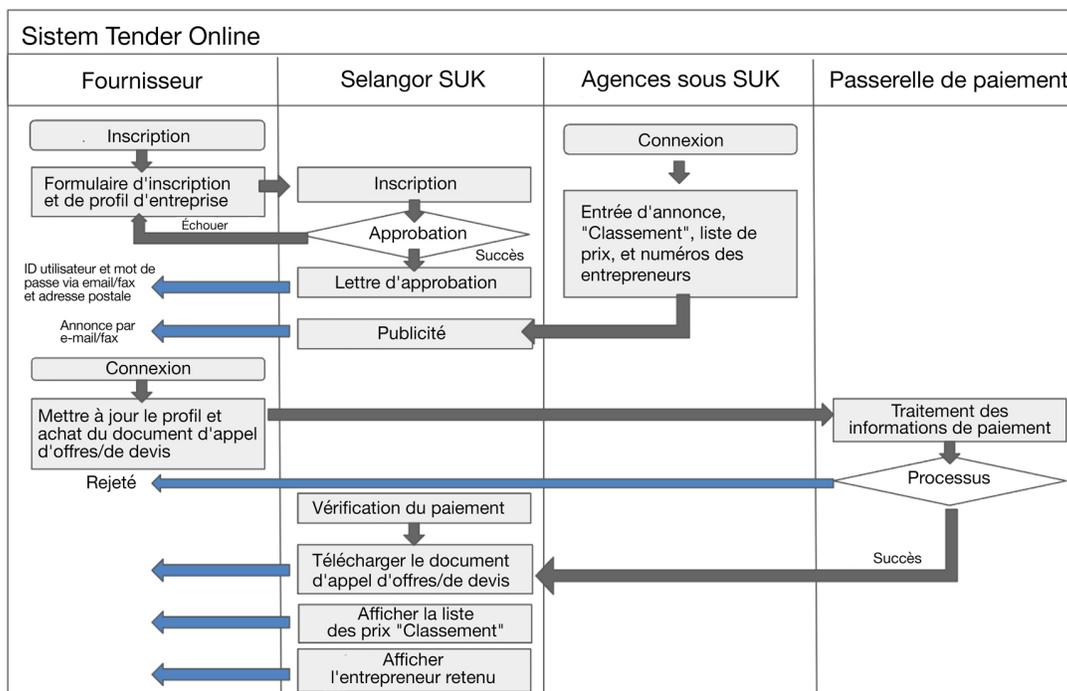




Exemple

Parcours de l'utilisateur: Approvisionnement de bout en bout

En Malaisie, la DG a travaillé avec des partenaires de l'équipe des services numériques du gouvernement britannique (GDS) pour définir le parcours de l'utilisateur de bout en bout en matière de passation de marchés:



Parcours de l'utilisateur : Tableau de bord des marchés publics infranationaux en ligne Sistem Tender Online⁵

Cet exemple énumère, étape par étape, les données et les décisions qui doivent être prises afin d'exécuter pleinement le processus de passation de marchés, de l'achat à la vente:

1. Préparation et planification
2. Opportunité de publication
3. Sélection du prix
4. Gestion des livraisons

Il en donne les grandes lignes:

1. Tâches et activités principales
2. Besoins des utilisateurs
3. Possibilités d'orientation ou d'amélioration

Cette carte du parcours de l'utilisateur a été utilisée pour concevoir des activités de formation et de renforcement des capacités qui aident les organismes gouvernementaux infranationaux à faire des investissements judicieux dans l'administration en ligne et les solutions numériques. Les tâches et activités ainsi que les besoins des utilisateurs ont été déterminés à partir d'une étude documentaire et d'entretiens avec des informateurs clés, et les possibilités d'orientation ont été développées sur la base de l'expertise de l'équipe de la DG/GDS.

Encore une fois, ce diagramme illustre mieux les nombreuses voies et processus qu'un utilisateur pourrait emprunter pour naviguer dans le Sistem Tender Online - on peut dire que le diagramme donne une bien meilleure explication qu'une conversation purement verbale. Envisagez d'adapter des cartes de parcours de l'utilisateur similaires pour transmettre des processus de décision, des options et des voies complexes.

⁵Source: Développé par Development Gateway en partenariat avec les services numériques du gouvernement britannique et les gouvernements de l'État de Selangor; février 2020.

JengaLab



TechChange



DEVELOPMENT
GATEWAY
An IREX Venture